

Договор публичной оферты на оказание гостиничных услуг в Гостинице «Tsar Palace Luxury Hotel & SPA»

г. Пушкин

01.03.2026 г.

1. Определения и понятия

1.1. Используемые в настоящем Договоре публичной оферты определения и понятия имеют следующие значения:

- Гостиница - «Tsar Palace Luxury Hotel & SPA» - гостиница категории «5 звезд», предназначенная для оказания услуг по временному проживанию и других сопутствующих услуг.

Уникальный номер реестровой записи в едином реестре классифицированных средств размещения - С782024006615.

Ссылка на запись: <https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/4c255402-c607-11ef-92da-45b6b059cd1c/about-resort>



- Исполнитель: Общество с ограниченной ответственностью «Вэлком»

Юридический адрес:

196608, город Санкт-Петербург, город Пушкин, бульвар Софийский, дом 32, строение 1, помещение 127,128

ОГРН: 1187847056462; ИНН: 7820061412

Режим работы:

с 9:00 до 21:00; без выходных

Контакты:

[+7 \(812\) 566-05-28](tel:+78125660528)

[+7 \(812\) 640 00 33 \(SPA-комплекс\)](tel:+78126400033)

[+7 \(965\) 017 76 88\(Telegram\)](tel:+79650177688)

info@tsarpalace.ru

reservations@tsarpalace.ru

events@tsarpalace.ru

- Сайт Исполнителя – <https://tsarpalace.ru>

- Гостиничные услуги – комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предоставляемых Исполнителем Заказчику (Гостю) в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утв. Постановлением Правительства РФ от 25 ноября 2025 г. N 1912), иными нормативными актами, а также Правилами проживания и предоставления услуг в Гостинице «Tsar Palace Luxury Hotel & SPA», Правилами поведения в Гостинице (далее по тексту услуги).

- Оферта — настоящий документ (далее по тексту - Договор) содержит предложение о предоставлении Гостиничных услуг неограниченному кругу физических лиц.

- Акцепт оферты — полное и безоговорочное принятие условий оферты Заказчиком (Гостем) путем оплаты услуг, оказываемых Исполнителем по настоящему договору.

- Заказчик - Физическое лицо, осуществившее акцепт оферты, и являющейся таким образом Заказчиком услуг Исполнителя по заключенному Договору оферты. Заказчиком

может быть дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, имеющее законное право вступать в договорные отношения с Исполнителем.

- Потребитель – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (*далее Гость);

- Бронирование – закрепление за потребителем услуг номера (места в номере), транспортных мест, залов ресторанов, услуг питания в Гостинице на условиях, определенных бронированием Заказчика и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя.

- Подтверждение бронирования – документ (уведомление), предоставляемый Заказчику по факту совершения Бронирования, содержащий сведения о наименовании Исполнителя, Заказчике (Госте), категории заказанного номера и цене номера, сроках проживания в Гостинице, об условиях бронирования, иные необходимые сведения.

- Регистрационная карта – документ, подтверждающий заключение между Исполнителем и Заказчиком (Гостем) Договора оказания Гостиничных услуг, а также безоговорочное принятие и согласие с Правилами проживания и предоставления услуг в Гостинице «Tsar Palace Luxury Hotel & SPA» (далее Правила Проживания), тарифами, меню, информационными табличками, наклейками, указателями, Правилами поведения в Гостинице и СПА комплексе, ресторанах (далее Правила Поведения), правилами пользования парковкой, правилами пожарной безопасности и иными правилами, утвержденными и действующими на территории и в здании Гостиницы.

2. Общие положения

2.1. Настоящий Договор в совокупности с Правилами проживания, тарифами, меню, информационными табличками, наклейками, указателями, Правилами поведения, правилами пользования парковкой, правилами пожарной безопасности и иными правилами, утвержденными и действующими на территории и в здании Гостиницы, является публичной офертой ООО «Вэлком» (Исполнитель) для физических лиц заключить Договор об оказании Гостиничных услуг.

Ознакомиться с Правилами проживания, Правилами поведения, правилами пользования парковкой, правилами пожарной безопасности, тарифами, меню, иной информацией можно на сайте Исполнителя <https://tsarpalace.ru> и на стойке приема и размещения.

2.2. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации данный Договор является публичной Офертой. Настоящая Оферта не адресована юридическим лицам. Для оказания услуг юридическим лицам необходимо заключение Договора в письменном виде.

2.3. Договор об оказании Гостиничных услуг заключается путем акцепта данной Оферты, содержащей все существенные условия Договора, без подписания сторонами. Договор имеет юридическую силу в соответствии со ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации и является равносильным договору, подписанному сторонами. Договор считается заключенным и приобретает силу с момента подтверждения Исполнителем заявки на бронирование, направленной Заказчиком Исполнителю, а также в случае совершения Заказчиком (Гостем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата Заказчиком (Гостем) соответствующей суммы Исполнителю). Акцепт Оферты означает безоговорочное присоединение Заказчика (Гостя) ко всем условиям Оферты без каких-либо изъятий или ограничений.

3. Предмет Договора

3.1. Исполнитель обязуется в соответствии с условиями бронирования Заказчика оказать услуги, при наличии свободных номеров в Гостинице, а Заказчик обязуется принять и оплатить услуги.

3.2. Бронирование осуществляется в порядке, указанном в Правилах проживания.

4. Права и обязанности сторон

4.1. Заказчик имеет право:

4.1.1. Производить поиск, бронирование и оплату услуг Гостиницы, указанных на сайте Исполнителя. При этом Заказчик признает, что безоговорочно принимает условия данной Оферты вне зависимости от того, каким способом совершено бронирование и оплата услуг.

4.1.2. Получить заявленные и оплаченные услуги в полном объеме на согласованных в бронировании условиях.

4.1.3. Отказаться от услуг проживания на условиях, указанных в настоящем Договоре и Правилах проживания.

4.2. Исполнитель имеет право:

4.2.1. В соответствии с Правилами проживания потребовать предоставить Заказчика (Гостя) документы, удостоверяющие его личность.

4.2.2. Требовать от Заказчика придерживаться соблюдения правил бронирования услуг в соответствии с настоящим Договором и Правилами проживания. Какие бы действия по бронированию услуг не совершал Заказчик, Исполнитель несет ответственность только за выполненное надлежащее бронирование.

4.2.3. Привлекать третьих лиц для исполнения услуг в целях настоящего Договора.

4.2.4. Расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке, если Заказчик предоставил Исполнителю недостоверные сведения или контактные данные, а также заведомо ложные и/или неправомерно используемые Заказчиком данные платежных карт.

4.3. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору Заказчик (Гость) несет ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ, Правилами проживания, Правилами поведения.

За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору Исполнитель несет ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.4. Исполнитель не несет ответственность за качество предоставления услуг третьими лицами или несоблюдение непосредственно поставщиками услуг или их представителями условий бронирования и правил применения тарифов.

4.5. Исполнитель не несет ответственности за невозможность обслуживания Гостя в случае форс-мажора по независящим от Исполнителя причинам.

4.6. Вся актуальная информация об условиях размещения и временного проживания в Гостинице размещена в общем доступе на сайте Исполнителя <https://tsarpalace.ru> и на стойке приема и размещения.

4.7. Исполнитель не несет ответственность за качество предоставляемых коммунальных услуг перед Гостем, если предоставление этих услуг не зависит от Исполнителя.

4.8. Исполнитель вправе отказать в размещении Заказчику:

- при отказе от согласия с условиями Договора оферты и/или Правил проживания, правил поведения;
- при отказе от услуг при заселении позже установленного времени;
- при нарушении условий оплаты услуг по бронированию;
- иных случаях, установленных Правилами проживания и/или Правилами поведения.

4.9. Заказчик обязуется:

4.9.1. Не приступать к оформлению бронирования, предварительно не ознакомившись с настоящей Офертой, Правилами проживания, Правилами поведения.

4.9.2. Своевременно оплатить услуги Исполнителя в размере, сроки и порядке, установленном настоящим Договором, Правилами проживания и действующими тарифами на дату подтверждения бронирования.

4.9.3. При проживании в Гостинице соблюдать Правила проживания, Правила поведения, Договор оферты, Правила пожарной безопасности и иные правила, установленные в Гостинице в отношении Гостей.

4.9.4. При заселении в Гостиницу предъявить для регистрации документ, удостоверяющий личность, согласно Правилами проживания и правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

4.10. Если иное не предусмотрено настоящим Договором и не следует из существа обязательств или требования закона, договорные права и обязанности Заказчика распространяются также на лиц, в интересах которых заключен настоящий Договор.

4.11. Исполнитель обязуется:

4.11.1. В течение действия настоящего Договора в полном объеме оказывать Заказчику (Гостям) услуги.

4.11.2. Давать объективную информацию об оказываемых услугах, оказывать услуги качественно и в соответствии с настоящим Договором, Правилами проживания.

4.11.3. Представить Заказчику все необходимые оформленные документы, связанные с размещением и проживанием в Гостинице, указанные в Правилах проживания.

4.11.4. Оказывать дополнительные услуги Заказчику на платной основе в соответствии с прейскурантом Гостиницы.

4.11.5. При отмене бронирования подтвердить аннуляцию услуг на условиях, предусмотренных Договором оферты и Правилами проживания.

5. Порядок бронирования и оформления проживания

5.1. Бронирования номеров и дополнительных услуг осуществляется Заказчиком в Гостинице на стойке размещения или с использованием телефона, электронной почты и на сайте Гостиницы <https://tsarpalace.ru/booking>.

5.2. Исполнитель применяет следующие виды бронирования:

- Гарантированное бронирование;
- Не гарантированное бронирование.

5.3. Условия бронирования, отмена бронирования, аннуляция бронирования, последствия опоздания или незаезда указаны в Правилах проживания.

5.4. В случае нарушения срока отмены Гарантированного бронирования и/или незаезда Гостя до установленного времени Исполнитель взимает оплату в размере 100% за одни сутки проживания, включая применимый налог на добавленную стоимость.

5.10. В случае нарушения Заказчиком срока оплаты забронированных услуг, Исполнитель вправе в одностороннем порядке аннулировать указанные услуги.

5.11. Расчетное время, время заезда и время выезда, условия раннего и позднего заезда и выезда указаны в Правилах проживания.

5.12. Стоимость услуг Исполнителя определяется в соответствии с действующими тарифами, и условиями бронирования для каждого предложения по размещению и временному проживанию, публикуемых на сайте Исполнителя и рассчитывается в российских рублях.

5.13. Оплата за услуги Гостиницы принимается в рублях РФ путем наличного или безналичного расчета на расчетный счет Исполнителя, с использованием расчетных или банковских карт, систем онлайн бронирования или иным способом. Заселение Заказчика (Гостя) в Гостиницу производится только после предварительной 100% оплаты проживания.

Квитанция или чек и счет за оказанные услуги выдаются Заказчику (Гостю) непосредственно в Гостинице после оплаты соответствующих услуг, либо при заказе и оплате услуг онлайн, чек оплаты направляется на электронный адрес Заказчика, указанный при бронировании.

5.14. Стоимость услуг, включенных в тариф проживания, но не использованных Гостем, не возвращается.

5.15. В зависимости от даты и длительности проживания, стоимость номера может отличаться. В стоимость проживания также могут входить услуги питания, организации досуга и другие услуги.

В Гостинице применяются следующие виды тарифов:

- Невозвратный (Гарантированное бронирование)
- Оптимальный (Негарантированное бронирование)

Актуальные тарифы, стоимость услуг проживания на соответствующие даты с указанием перечня оказываемых услуг, входящих в стоимость проживания, указаны на сайте Исполнителя.

6. Ответственность. Разрешение споров

6.1. Заказчик представляет интересы всех лиц, указанных в бронировании, и персонально несет ответственность перед Исполнителем за правильность указанных данных о них, выполнение, всеми лицами всех обязательств, включая обязательства по оплате бронирования, оказанных Гостиницей услуг, взимания платы за проживание в случае несвоевременного отказа от оказания услуг, оплате неустойки в случае нарушения Правил поведения.

6.2. Изменение личных данных Заказчика или Гостей, указанных Заказчиком, в оформленном бронировании по усмотрению Исполнителя может повлечь утрату силы согласованной при Бронировании стоимости услуг (тарифов).

6.3. Исполнитель несет ответственность за документально подтвержденный материальный ущерб, причиненный Заказчику в связи с непредоставлением Заказчику по вине Исполнителя услуг в объеме, оговоренном при бронировании, в порядке, установленном законодательством РФ, за исключением случаев, когда нарушение прав Заказчика произошло вследствие действий непреодолимой силы.

6.4. Исполнитель не несет ответственности (включая ответственность за убытки, упущенную выгоду, штрафы, неустойки и иные неблагоприятные последствия) за любые случаи неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по настоящему Договору, если такие случаи вызваны полностью или частично любыми неточностями, неполнотой, недостоверностью или несвоевременным предоставлением Заказчиком любых сведений, данных, документов, материалов или инструкций и (или) любыми другими нарушениями Заказчиком условий Договора, приложений к нему, Правил бронирования или иных обязательных для Заказчика документов.

6.5. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком в случае опоздания к сроку заселения в Гостиницу согласно п. 2.10 Правил проживания.

6.6. Исполнитель не несет ответственности за несоответствие предоставленного обслуживания ожиданиям Заказчика и его субъективной оценке.

6.7. Исполнитель не несет ответственности за невозможность обслуживания Заказчика по каким-либо независящим от него техническим причинам, включая нарушение работы каналов связи, неисправность оборудования и т.п.

6.8. Исполнитель не несет ответственность за качество предоставляемых коммунальных услуг перед Заказчиком, если предоставление этих услуг не зависит от Исполнителя.

6.9. В случае возникновения претензий в период пребывания в Гостинице, Заказчик (Гость) должен обратиться к представителю Гостиницы для устранения недостатков оказания услуг. Стороны будут прилагать все усилия с целью достижения согласия по спорным вопросам путем переговоров с учетом условий данной Оферты. В случае отсутствия у Исполнителя

информации от Заказчика о каких-либо недостатках в качестве предоставляемых Исполнителем услуг в период пребывания Заказчика в Гостинице, Исполнитель вправе отказать в удовлетворении претензий от Заказчика, направленных в адрес Исполнителя по окончании периода пребывания Заказчика в Гостинице.

6.10. Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком в рамках настоящего Договора.

6.11. По всем остальным вопросам, не предусмотренным в настоящей Оферте, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации. Все возможные споры, вытекающие из положений Оферты, будут разрешаться претензионным досудебным порядком, состоящий в направлении претензии в адрес одной из Сторон и в предоставлении 10 рабочих дней для ответа на заявленную претензию.

6.12. При отсутствии соглашения между Заказчиком и Исполнителем, которое могло быть достигнуто на стадии претензионного (досудебного) регулирования, у одной из сторон возникает право на обращение в суд с требованием о восстановлении своих нарушенных прав и законных интересов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7. Соблюдение конфиденциальности

7.1. При заселении Заказчик дает письменное согласие на обработку персональных данных. Заказчику гарантируется конфиденциальность данных, предоставленных им с целью бронирования гостиничных услуг. Акцептом настоящей Оферты Заказчик дает свое Согласие, равносильное письменному, на сбор, обработку, систематизацию, накопление, хранение, обновление, использование, уничтожение Исполнителем всех персональных данных, полученных от Заказчика. Согласие Заказчика действует до даты его отзыва и может быть отозвано только при наличии нарушений со стороны Исполнителя Федерального закона № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных» (далее – ФЗ «О персональных данных») или путем направления Исполнителю письменного сообщения об указанном отзыве в произвольной форме, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

8. Обстоятельства непреодолимой силы

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по Договору, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых в данных условиях обстоятельств.

8.2. К обстоятельствам непреодолимой силы, относятся, но ими не ограничиваются: стихийные бедствия, военные действия, общегосударственный кризис, забастовки в отрасли или регионе, действия и решения государственных органов власти, сбои, возникающие в телекоммуникационных и энергетических сетях, действие вредоносных программ, а также недобросовестные действия третьих лиц, направленных на несанкционированный доступ и/или выведение из строя программного и/или аппаратного комплекса Исполнителя.

8.3. Сторона настоящего Договора, затронутая обстоятельствами непреодолимой силы, должна немедленно известить сообщением по электронной почте, либо другим иным доступным способом другую Сторону о наступлении, виде и возможной продолжительности действия обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению Договорных обязательств. Если вышеупомянутых событиях не будет своевременно сообщено, Сторона, затронутая обстоятельством непреодолимой силы, не может на него ссылаться как на основании освобождения от ответственности.

9. Срок действия Договора. Изменение и расторжение Договора

9.1. Договор считается заключенным с момента акцепта Заказчиком настоящей Оферты и действует до исполнения сторонами всех своих обязательств по настоящему Договору.

9.2. Исполнитель вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения Договора на оказание услуг при нарушении Гостем Правил проживания и Правил поведения.

9.3. Исполнитель вправе изменять условия настоящей Оферты и ее Приложений, вводить новые Приложения к настоящей Оферте без предварительного уведомления Заказчика. Зная о возможности таких изменений, Заказчик согласен с тем, что они будут производиться. Все изменения и дополнения к Договору вступают в силу с момента опубликования на сайте Исполнителя. Если Заказчик продолжает пользоваться услугами Исполнителя после таких изменений, это означает его согласие с ними.

9.4. Настоящий Договор может быть расторгнут в любое время по инициативе Заказчика или Исполнителя в случае нарушений положений настоящего Договора путем направления другой стороне соответствующего уведомления письмом по почте, электронной почте или нарочно.

Генеральный директор
ООО «Вэлком»



/ М.А. Мамедов